**Administració de Suport.DRAC**

**Índex**

1. **Objectiu del document**
2. **Objectius del Suport.DRAC**
3. **Planificació i avaluació del Suport.DRAC**
4. **Accions que es portaran a terme**
5. **Personal encarregat del Suport.DRAC**
6. **Procediment per al suport expert de l’OTRDI**
7. **Procediment per al suport de l’OTRDI**
8. **Objectiu del document**

L’objectiu d’aquest document és definir l’administració del Suport.DRAC per part de l’OTRDI-CTT. Això comporta indicar els objectius del Suport.DRAC i les accions que es portaran a terme, quins seran els rols que s’establiran, i quin serà el procediment per fer-se efectiu.

1. **Model de Suport consensuat per UPCnet – OTRDI**

Els tiquets amb incidències procedimentades es resoldran a primer nivell per UPCnet (podran finalitzar-les). Els tiquets amb incidències no procedimentades s'elevaran al grup resolutori OTRDI de segon nivell. Si fos necessari, aquests elevaran el tiquet a un tercer nivell format per experts en els diferents àmbits (CTT, SBD, etc.) que, un cop hagin resolt la incidència, retornaran a segon nivell (des d’aquí es donarà per finalitzada la incidència).

1. **Objectius del Suport.DRAC**

L’objectiu principal de l’OTRDI és el seguiment i tancament dels tiquets amb incidències no procedimentals que s’assignin a aquesta unitat. La tipologia de tiquets és la següent:

* Consultes sobre el funcionament de l’aplicatiu.
* Sobre la introducció de dades per part de l’usuari.
* Sobre la migració de les dades de Fènix.
* Sobre les càrregues de dades.
* Sobre les sortides de dades.
* ...

Un segon objectiu és la detecció d’errades que no poden ser resoltes per part del personal de l’OTRDI. Aquestes errades poden ser del tipus següent:

* Comunicació d’errades sobre el funcionament de l’aplicatiu.
* Sobre la migració de dades de Fènix (si l’error es limita a unes poques activitats es resoldrà per part del personal de l’OTRDI).
* Sobre les càrregues de dades.
* ...

Un tercer objectiu és detectar aquelles incidències més comunes i establir un procediment per a elles per tal que puguin ser resoltes en el primer nivell per part d’UPCnet. La tipologia d’incidències i procediments serà la mateixa que per al primer objectiu.

1. **Planificació i avaluació del Suport.DRAC**

**Planificació:** Una bona planificació permet establir les prioritats dels objectius i les accions.

La persona responsable de la planificació de la revisió de la qualitat elaborarà un document en el qual haurà d’incloure al menys els següents apartats:

* Punts forts/oportunitats
* Punts febles/dificultats
* Priorització dels objectius i les accions
* Indicadors per al seguiment dels objectius i de les accions.

**Avaluació:** Una avaluació permanent permet retre comptes del treball que es desenvolupa i continuar progressant en la millora i en la qualitat.

Es farà un seguiment permanent per part de l’administrador/a del Suport.DRAC. A més a més, anualment, l’administrador de DRAC elaborarà un informe de seguiment en el qual s’analitzi l’acompliment dels objectius a partir de les comunicacions del professorat i PAS, de l’anàlisi dels indicadors, dels tiquets gestionats per Suport.DRAC, etc. En l’informe, si cal, es revisaran els objectius i les accions. Aquests canvis s’introduiran en el document de planificació.

1. **Accions que es portaran a terme**
2. Seguiment i tancament dels tiquets assignats a l’OTRDI.
3. Elevació del tiquet a un tercer nivell en cas que la consulta faci referència a una dada carregada automàticament des d’una unitat de la UPC. Seguiment de la incidència i tancament.
4. Gestió dels tiquets que facin referència a errades en el sistema, en la càrrega de dades, ... Aquests tiquets s’analitzaran i es prioritzarà la resolució. En funció del tipus d’errada s’iniciarà el procediment per a la seva resolució.
5. Redacció de procediments per tal d’incrementar el nombre d’incidències resoltes en el primer nivell.
6. **Personal encarregat de l’administració del Suport.DRAC**
* **Rol d’administrador/a de DRAC**. Processos: planificació i avaluació del Suport.DRAC.
* **Rol d’administrador/a de Suport.DRAC.** Processos: gestió dels tiquets que facin referència a errades en el sistema i el procediment per a la seva resolució. Supervisió dels procediments. Seguiment de la planificació. Suport a l’administrador de DRAC en la redacció de l’informe anual de seguiment de la planificació.
* **Rol de suport a Suport.DRAC.** Tasques: seguiment i tancament de tiquets, gestió dels tiquets de tercer nivell, redacció de procediments. Suport a l’administrador de DRAC en la redacció de l’informe anual de seguiment de la planificació.

**Administració de DRAC. Oficina Tècnica de RDI. Centre de Transferència de Tecnologia.**

**Barcelona, 8 de setembre del 2009**